

CARTA DE COMPROMISOS

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y SERVICIOS DEL AGRO

Ministerio de
Agricultura

Usted tiene derecho a:

- Recibir un trato en el que prime el respeto, la cordialidad y la deferencia, tanto por las autoridades del Servicio, así como de su personal, sin discriminación de edad, tipo social, económico, moral o ideológico, origen étnico, fundado en la dignidad de todas las personas y en el deber de servicio del Sector Público.
- Recibir asistencia por parte de los funcionarios y funcionarias, de manera correcta, pertinente y calificada.
- En el marco de la Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, obtener acceso a dicha información a través de tres instancias:
 - Completar el formulario de Solicitud de Acceso en las oficinas de atención de público del Ministerio de Agricultura y sus Servicios.
 - Completar vía WEB el formulario de solicitudes de acceso a través del Enlace "Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso" en el banner de Gobierno Transparente alojado en los sitios web del Ministerio de Agricultura y de sus Servicios; o
 - Enviar una carta dirigida al Subsecretario de Agricultura, Seremis de Agricultura o Jefes de Servicio, a la dirección postal del Ministerio de Agricultura o sus Servicios.
- Exigir que se cumplan los horarios establecidos para la atención ciudadana.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos ligados a su solicitud.
- Presentar sus requerimientos (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) en los espacios de atención habilitados:
 - Atención Virtual.
 - Atención Telefónica.
 - Atención Presencial.
- Sugerir mejoras en los procedimientos de atención al público vigentes en el Ministerio de Agricultura y sus Servicios, y dar a conocer las falencias que detectare, en forma fundada y escrita, al momento de contestar la encuesta de satisfacción.
- Que los datos personales registrados por los encargados de las oficinas de atención de público no sean utilizados en forma inconveniente, ni con fines distintos a los que persigue el Ministerio de Agricultura y sus Servicios.
- Recibir un tratamiento adecuado a la discapacidad física u otra limitante que presente el ciudadano o ciudadana.
- Acceder de manera gratuita a la información y prestaciones disponibles, salvo en aquellos casos en la que la normativa vigente establece expresamente el cobro de una tarifa.

Usted tiene el deber de:

- Tratar a los funcionarios y funcionarias que lo atiendan con respeto, cortesía y deferencia, de la misma forma que ellos lo hacen con usted.
- Respetar los horarios de atención establecidos en el Ministerio de Agricultura y sus Servicios.
- Conocer y respetar los procedimientos de atención establecidos por el Ministerio de Agricultura y sus Servicios, y que se encuentran disponibles en cada institución.
- Solicitar en forma oportuna y cortés la información y/o servicios requeridos.
- Mantener un comportamiento respetuoso dentro de las oficinas de atención de público.
- En el marco de la Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, completar debidamente los requisitos estipulados por la normativa para dar curso a su solicitud, tales como:
 - Nombre, apellidos y dirección y de su apoderado, en su caso;
 - Identificación clara de la información que requiere;
 - Firma estampada por cualquier medio habilitado; y
 - Especificar el órgano administrativo al que se dirige, en este caso, la Subsecretaría de Agricultura.
- En el marco de la Ley N°20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, subsanar en el plazo contemplado por la normativa, esto es -en cinco días hábiles desde la fecha de la notificación- las faltas a los requisitos estipulados por la ley para dar curso a su solicitud de acceso a la información, tales como los descritos en el punto anterior.
- En el marco de la Ley N°20.285 de Acceso a la Información Pública, retirar personalmente la documentación por usted requerida en las oficinas de atención de público, en caso de que así lo haya manifestado en su solicitud de acceso a la información.

El Ministerio de Agricultura y sus Servicios establecen los siguientes compromisos de la Calidad con la ciudadanía:

- Satisfacer los requerimientos de sus ciudadanos y ciudadanas mediante la entrega de una respuesta clara y oportuna, de acuerdo a lo solicitado.
- En el 100% de los casos se entregará una respuesta clara y oportuna, de acuerdo a lo solicitado.
- Responder los requerimientos ciudadanos en un plazo menor a 10 días hábiles y de 20 días hábiles con prórroga de 10 días hábiles, las solicitudes de acceso a la información pública.

Para información sobre direcciones, horarios de atención y teléfonos del Ministerio de Agricultura y sus Servicios, visite www.minagri.gob.cl y los sitios electrónicos, que están disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.

www.minagri.gob.cl

* www.indap.gob.cl
* www.sag.cl
* www.conaf.cl

* www.cnr.cl
* www.odepa.gob.cl
* www.fia.cl

* www.inia.cl
* www.infor.cl
* www.ciren.cl

* www.fucoa.cl
* www.achipia.cl
* www.seguroagricola.gob.cl

SIAC
"Sistema Integral
de Información y
Atención Ciudadana"